



UNIVERSIDAD
PRIVADA
DEL NORTE

FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“MEJORA DE LOS PROCESOS DE LAS ÁREAS ALMACÉN, COMERCIAL Y
FACTURACIÓN, RELACIONADAS A LOS SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO
EN LA EMPRESA SAVAR CORPORACIÓN LOGÍSTICA S.A.,
CALLAO, CALLAO, 2016-2017.”

Modalidad de Suficiencia Profesional para optar el título de:

Licenciado en Administración

Autor:

Bach. Erika Jesús Rosado La Madrid

Asesor:

Mg. Emilio José Chocobar Reyes

Lima – Perú

2018

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

El (La) asesor(a) y los miembros del jurado evaluador asignados, **APRUEBAN** el trabajo de suficiencia profesional desarrollado por el (la) Bachiller **Erika Jesús Rosado La Madrid**, denominada:

**“MEJORA DE LOS PROCESOS DE LAS ÁREAS ALMACÉN, COMERCIAL Y
FACTURACIÓN, RELACIONADAS A LOS SERVICIOS DE ALMACENAMIENTO
EN LA EMPRESA SAVAR CORPORACIÓN LOGÍSTICA S.A., CALLAO,
CALLAO, 2016-2017.”**

Mg. Emilio José Chocobar Reyes
ASESOR

Mg. Luis Edgar Tarmeño Bernuy
**JURADO
PRESIDENTE**

Lic. Juan Carlo Muñoz Fiore
JURADO

Mg. Manuel Ángel Horna Camero
JURADO

DEDICATORIA

A mi Padre, mi fortaleza y ejemplo de perseverancia, a mi Madre y hermanas por su paciencia y apoyo incondicional.

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas, a mi Padre que donde se encuentra me sigue cuidando siempre y que, gracias a sus enseñanzas, ejemplo de dedicación y con mucha disciplina se puede llegar muy lejos. A mi hermana Delia por su apoyo incondicional, por motivarme siempre para seguir adelante. También debo agradecer a mi Mamá y hermanas por todo su amor y paciencia en este camino de superación. A todos mis amigos, compañeros de trabajo y estudio por su apoyo en esta etapa de aprendizaje. También debo agradecer a mi empresa por brindarme todas las facilidades para la realización del presente trabajo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

APROBACIÓN DEL TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL	2
DEDICATORIA	3
AGRADECIMIENTO	4
ÍNDICE DE CONTENIDOS	5
ÍNDICE DE TABLAS	7
ÍNDICE DE FIGURAS	8
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	12
1.1. Descripción de la Empresa	14
.....	15
Objetivos.....	16
1.2. Realidad Problemática.....	21
1.3. Formulación del Problema	26
1.3.1. <i>Problema General</i>	26
1.3.2. <i>Problema Específico</i>	26
1.3.2.1. <i>Problema específico 01</i>	26
1.3.2.2. <i>Problema específico 02</i>	26
1.3.2.3. <i>Problema específico 03</i>	26
1.4. Justificación.....	26
1.5. Objetivo	28
1.5.1. <i>Objetivo General</i>	28
1.5.2. <i>Objetivo Específico</i>	28
1.5.2.1. <i>Objetivo Específico 1</i>	28
1.5.2.2. <i>Objetivo Específico 2</i>	28
1.5.2.3. <i>Objetivo Específico 3</i>	28
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO	28
2.1. Antecedentes	28
2.1.1. <i>Antecedentes Internacionales:</i>	29
2.1.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	30
2.2. Bases Teóricas	31
2.2.1. <i>El Almacenamiento</i>	31
2.2.2. <i>Optimización en los procesos de las liquidaciones</i>	32
2.2.2.1. <i>Optimización:</i>	32
2.2.2.2. <i>La Organización por procesos</i>	32

2.2.2.3.	<i>Procesos:</i>	35
2.2.2.4.	<i>Mapa de procesos:</i>	37
2.2.2.5.	<i>Mejora de procesos:</i>	38
2.2.2.6.	<i>Indicadores:</i>	40
2.2.3.	<i>Automatización y Sistematización de las liquidaciones</i>	40
2.2.3.1.	<i>La Automatización:</i>	40
2.2.3.2.	<i>Sistematización:</i>	42
2.2.3.3.	<i>Liquidación:</i>	43
2.2.4.	<i>La medición en logística</i>	44
2.2.4.1.	<i>Logística:</i>	44
2.2.4.2.	<i>Cadena de Suministros</i>	46
2.2.4.3.	<i>Medición:</i>	47
2.2.4.4.	<i>Tiempo:</i>	47
2.2.5.	<i>Herramientas para el análisis de los procesos</i>	48
2.2.5.1.	<i>Lluvia de ideas:</i>	48
2.2.5.2.	<i>Diagrama de causa efecto o diagrama de espina de pescado</i>	49
2.2.5.3.	<i>Diagrama de flujo:</i>	51
2.2.5.4.	<i>Diagrama de Pareto:</i>	52
2.2.5.5.	<i>Metodología Cualitativa con nivel descriptiva</i>	54
2.3.	<i>Definición de términos básicos</i>	55
CAPÍTULO 3. DESARROLLO		57
3.1.	<i>Organización</i>	57
3.2.	<i>Actividades realizadas</i>	63
3.2.1.	<i>Desarrollo el Objetivo 1</i>	63
3.2.2.	<i>Desarrollo el Objetivo 2</i>	72
3.2.3.	<i>Desarrollo el Objetivo 3</i>	80
CAPÍTULO 4. RESULTADOS		87
4.1.	<i>Resultado el Objetivo 1</i>	87
4.2.	<i>Resultado el Objetivo 2</i>	89
4.3.	<i>Resultado el Objetivo 3</i>	93
CAPÍTULO 5. DISCUSIÓN		95
CONCLUSIONES		97
RECOMENDACIONES		98
REFERENCIAS		99
ANEXOS		102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 3.1 Costos del Personal – 2016	80
Tabla 3.2 Costos del Personal – 2017	81
Tabla 3.3 Resultado de los tiempos obtenidos durante el Periodo 2016 y 2017	81
Tabla 3.4 Resultado de la valorización del tiempo del DAP (2016-2017), por unidad de negocio ..	82
Tabla 3.5 Promedio ahorrado.....	83
Tabla 3.6 Gastos para el mejoramiento del proceso - Sistematización	83
Tabla 3.7 Cuadro de mando o tablero de gestión estratégica del proceso de la Liquidación.....	84
Tabla 4.1 Resultado de Objetivo 1 - Comercial.....	87
Tabla 4.2 Resultado de Objetivo 1 - Almacén.....	88
Tabla 4.3 Resultado de Objetivo 2 - DAP	89
Tabla 4.4 Resultado de los tiempos obtenidos durante el Periodo 2016 y 2017	90
Tabla 4.5 Resultado de Objetivo 2 - Comercial: Acuerdo comercial - Tarifa.	90
Tabla 4.6 Resultado de Objetivo 2 - Almacén: Liquidación del servicio (Reporte/Hoja de servicio).	91
Tabla 4.7 Resultado de Objetivo 2 - Facturación: Recepción y facturación del servicio.	92
Tabla 4.8 Resultado de Objetivo 3 – Costo del personal (2016-2107)	93
Tabla 4.9 Costos del Personal – 2016	93
Tabla 4.10 Costos del Personal – 2017	93
Tabla 4.11 Valorización del tiempo, según DAP del 2016 y 2017	94
Tabla 4.12 Promedio ahorrado.....	94

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 Organigrama de Savar Corporación Logística S.A.....	15
Figura 1.2 Las 5 Fuerzas de Porter.....	17
Figura 1.3 Matriz Foda de Savar Corporación Logística.....	21
Figura 1.4 Jerarquía del Proceso (Macro-proceso, Proceso, Sub-proceso).....	23
Figura 1.5 Mapa del Proceso del servicio de almacenamiento.....	23
Figura 1.6 Diagrama de Ishikawa: De qué manera mejoramos los procesos de las áreas Almacén, Comercial y Facturación.....	24
Figura 1.7 Diagrama de Flujos (Diagrama de Interacción encontrado)	25
Figura 2.1 Reacción en la cadena de calidad	34
Figura 2.2 ¿Qué es un Proceso?	37
Figura 2.3 Pautas a seguir los sistemas de medición	44
Figura 2.4 Diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado	51
Figura 2.5 Diagrama de procesos	52
Figura 2.6 Diagrama de Pareto (80-20)	53
Figura 2.7 Esfuerzo y resultado 80% - 20%.....	53
Figura 3.1 Organigrama de Savar Corporación Logística S.A. (Áreas involucradas).....	58
Figura 3.2 Diagrama de Ishikawa: De qué manera mejoramos los procesos de las áreas Almacén, Comercial y Facturación (Factores corregidos)	59
Figura 3.3 Diagrama del proceso de actividades del área Comercial, para el servicio de almacenamiento	60
Figura 3.4 Diagrama del proceso de actividades del área de Almacén, para el servicio de almacenamiento	61
Figura 3.5 Diagrama del proceso de actividades del área de Facturación, para el servicio de almacenamiento	62
Figura 3.6 Diagrama del proceso de actividades del área Comercial, para el servicio de almacenamiento – 2016	63
Figura 3.7 Diagrama del proceso de actividades del área de Almacén, para el servicio de almacenamiento – 2016	64
Figura 3.8 Desarrollo de Pareto - Causas que motivan el problema en el área Comercial.....	65
Figura 3.9 Detección de Causas – Diagrama de Pareto en el área Comercial	66
Figura 3.10 Desarrollo de Pareto - Causas que motivan el problema en el área de Almacén	67
Figura 3.11 Detección de Causas – Diagrama de Pareto en el área Almacén	68
Figura 3.12 Nuevo diagrama del proceso de actividades del área Comercial, para el servicio de almacenamiento – 2017	70
Figura 3.13 Nuevo diagrama del proceso de actividades del área de Almacén, para el servicio de almacenamiento – 2017	71

Figura 3.14 Acuerdo comercial remitido por Almacén – 2016	72
Figura 3.15 Liquidación remitida por Almacén - 2016.....	73
Figura 3.16 Liquidación recibida por Facturación - 2016	73
Figura 3.17 Diagrama de análisis del proceso (DAP) encontrado - 2016.....	74
Figura 3.18 Formato de Acuerdo comercial	76
Figura 3.19 Liquidación de Almacén	76
Figura 3.20 Diagrama del proceso de Registro del Acuerdo Comercial	77
Figura 3.21 Diagrama del proceso de Liquidación de Almacén.....	77
Figura 3.22 Diagrama del proceso de Emisión de facturas	78
Figura 3.23 Diagrama del nuevo análisis del proceso (DAP) - 2017	79
Figura 3.24 Grafico del resultado de la valorización del tiempo del DAP (2016-2017), por unidad de negocio	82
Figura 3.25 Mapa de indicador de gestión de los procesos:.....	85
Figura 3.26 Ficha de control de Proceso:	86
Figura 4.1 Nuevo diagrama del proceso de actividades del área Comercial, para el servicio de almacenamiento – 2017	87
Figura 4.2 Diagrama del proceso de actividades del área de Almacén, para el servicio de almacenamiento – 2016	88
Figura 4.3 Nuevo diagrama del proceso de actividades del área de Almacén, para el servicio de almacenamiento – 2017	88
Figura 4.4 Diagrama del nuevo análisis del proceso (DAP) - 2017	89
Figura 4.5 Acuerdo comercial remitido por Almacén – 2016	90
Figura 4.6 Formato de Acuerdo comercial	90
Figura 4.7 Liquidación recibida por Facturación - 2016	92

RESUMEN

En la presente investigación tiene como el objetivo la implementación de mejora en los procesos de los servicios de almacenamiento en la empresa Savar Corporación Logística S.A. 2016-2017, cabe mencionar que nos vamos a enfocar en las áreas de Almacén, Comercial y Facturación.

La Metodología que se utilizó para obtener los datos del análisis, son de enfoque cualitativo con nivel descriptiva, donde se empleó como instrumento de investigación: la observación directa, la lluvia de ideas, el diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto, el uso de su propio sistema: Syssavar y Neosav, entre otros.

Con lo aplicado se obtuvo los siguientes resultados: se ordenó las áreas de Almacén, Comercial y Facturación, se mejoró los tiempos, del registro de las liquidaciones, se organizó los procesos de las liquidaciones, se amenero el tiempo de entrega de la facturación al cliente final de 65 días a 10 días, y por último se redujo los costos generados por los procesos de las áreas ya mencionadas.

Palabras claves: Logística, Optimización, Procesos, Sistematización.

ABSTRACT

In the present investigation, the objective is the implementation of improvement in the processes of storage services in the company Savar Corporación Logística S.A. 2016-2017, it is worth mentioning that we are going to focus on the Warehouse, Commercial and Billing areas.

The Methodology that was used to obtain the data of the analysis, are of qualitative approach with descriptive level, where it was used as a research instrument: direct observation, brainstorming, the Ishikawa diagram, Pareto diagram, the use of its own system: Syssavar and Neosav, among others.

With the application, the following results were obtained: Warehouse, Commercial and Billing areas were ordered, the times were improved, the liquidations registration was organized, the settlement processes were organized, the delivery time of the billing to the client was pleasant. final of 65 days to 10 days, and finally the costs generated by the processes of the aforementioned areas were reduced.

Keywords: Logistics, Optimization, Processes, Systematization.

NOTA DE ACCESO

No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.

REFERENCIAS

- Álvarez, C. De La Jara, P. (2015). *Mejora de procesos de bebidas rehidratantes*. (Tesis de titulación). Pontificia Universidad Católica del Perú, Perú.
- Asmat, L. Pérez, J. (2015). *Rediseño de procesos de recepción, almacenamiento, picking y despacho de productos para la mejora en la gestión de pedidos de la empresa distribuidora Hermer en el Perú*. (Tesis de titulación). Universidad San Martín de Porres, Perú.
- Ballou, R. (1998). *Business Logistics Management*. 4ª. ed. Prentice Hall.
- Ballou, R. (2004). *Logística. Administración de la cadena de suministro*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Baquela, E. & Redchuk, A. (2013), *Optimización Matemática con R*, España: Bubok Publishing.
- Bateman, T. & Snell, S. (2009). *Administración. Liderazgo y colaboración en un mundo competitivo*. México: McGRAW-HILL/Interamericana Editores, S.A. de C.V.
- Bizagi Modeler, <https://www.bizagi.com/>
- Bowersox, J. Closs, D. Bixby, M. (2007), *Administración y Logística en la Cadena de Suministros*, México: McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Bravo, J. (2011), *Gestión de procesos*, Chile: Editorial Evolución S.A.
- Brook Taylor 1685-1731.
- Carranza, O. Sabriá, F. Tarso, P. Maltz, A., (2005), *Logística Mejores prácticas en Latinoamérica*, México: International Thomson Editores, S.A.
- Chase, R. Jacobs, F. Aquilano, N. (2009), *Administración de operaciones, producción y cadena de suministros*. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V.
- Chiavenato, I. (2001), *Administración Teoría, proceso y práctica*, Colombia: McGRAW-HILL INTERAMERICANA, S.A.
- Conexiónsan: Dos puntos relevantes a tomar en cuenta en la gestión de almacenes. (30/04/18). Recuperado de <http://xurl.es/nkacx>
- Conexiónsan: La importancia de la tecnología en la logística. (02/05/13). Recuperado de <http://xurl.es/9jn7o>
- Corresponsables: Logística y Responsabilidad Social Empresarial. (10/06/15). Recuperado de <http://xurl.es/j3xtr>
- D' Alessio, F. (2004). *Administración y dirección de la producción*. México: Pearson Educación de México, S.A. de C.V.

- Day, R. (2005). *Cómo escribir y publicar trabajos científicos*. EUA: Ed. Washington, D.S. OPS.
- El Comercio: Martín Vizcarra: El Perú está creciendo y va a crecer más. (09.06.18). Recuperado de <http://xurl.es/dntnr>
- El Comercio: Martín Vizcarra: las razones de la caída de su aprobación [Análisis]. (11/06/18). Recuperado de <http://xurl.es/oe45e>
- El Comercio: Scharff: "La logística es fundamental para cualquier negocio". (07/02/18). Recuperado de <http://xurl.es/hmtle>
- El Ministerio de Comercio Exterior y Turismo (MINCETUR), Ministerio de Transporte y Comunicaciones (MTC), Cámara de Comercio Lima (CCL), Sociedad de Comercio Exterior del Perú (COMEX). "Análisis Integral de Logística en Perú Parte 1: Resultados Agregados y Lineamientos Estratégicos". (26/04/16). Recuperado de <http://n9.cl/u2T>
- Escudero J. (2014), *Logística de Almacenamiento*, España: Ediciones Paraninfo, SA.
- Fred, D. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México. Pearson educación.
- Gestión El diario de Economía y Negocios: Autorizan a Almafín a operar en el puerto del Callao. (s.f.). Recuperado de <http://xurl.es/vacv6>
- Hernández, R. Fernández, C. Baptista, P., (1991), *Metodología de la Investigación*, México: McGraw
- Ipsos. Una encuesta exclusiva de Semana Económica en alianza con Ipsos Perú (2013). Recuperado de <http://xurl.es/zfktd>
- Irasema, N. Ramazzini, G. (2011), *Automatización de procesos administrativos 2*, Guatemala: Visión Digital, S.A.,
- Krajewski, L. Ritzman, L. Malhotra, M. (2008), *Administración de operaciones procesos y cadena de valor*. México: PEARSON EDUCACIÓN.
- Maldonado, J. (2011), *Gestión de procesos*, España: Editor EUMED
- Ministerio de Economía y Finanzas: Informe de Actualización de Proyecciones. Macroeconómicas. 2018-2021. (26/04/18). Recuperado de <http://n9.cl/odZE>
- Münch, L. (2010), *Administración, Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*, México: Pearson Educación.
- Pérez, J. (2013), *Gestión por procesos*, México: ESIC EDITORIAL
- Pino, F., & García, F., & Piattini, M. (2006). Revisión sistemática de mejora de procesos software en micro, pequeñas y medianas empresas. REICIS. *Revista Española de Innovación, Calidad e Ingeniería del Software*, 2 (1), 6-23. Recuperado de <http://xurl.es/48vt2>
- Ponsa, P. Vilanova, R., (2005), *Automatización de procesos mediante la guía GEMMA*, España: Edicions UPC
- Real Academia Española. (2001). *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Consultado en <http://www.rae.es/rae.html>

- Retail y los canales comerciales. BSF Almacenes inauguró el centro logístico más grande del Perú en Lima Sur. (28/10/16). Recuperado de <http://n9.cl/4GQ>
- Retail y los canales comerciales. Logística: La importancia en la gestión de almacenes. (18/04/18). Recuperado de <http://n9.cl/WI8>
- Ruiz - Fuentes, D., & Almaguer - Torres, R., & Torres - Torres, I., & Hernández - Peña, A. (2013). La gestión por procesos, su surgimiento y aspectos teóricos. Ciencias Holguín, XIX (4), 1-11. Ciencias Holguín. Revista de Cuba. Recuperado de <http://xurl.es/wakdw>
- Ruiz, J. Ramírez, A. Luna-Soto, K. Estrada, J., & Soto, O. (2017). Optimización de tiempos de proceso en desestibadora y en llenadora. Ra Ximhai, 13 (3), 291-298. Ra Ximhai. Revista de México. Recuperado de <http://xurl.es/58e05>
- Salgado Lévano, A. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Liberabit. Revista de Psicología, 13, 71-78. Recuperado de <http://xurl.es/ht6c8>
- Sampieri, R. Fernández, C. & Baptista, P. Metodología de la investigación 1991. México: McGRAW - HILL Interamericana de México, S.A.
- Sánchez, L. (2,016). *Sistema de gestión por procesos en la empresa constructora Castro & Barreno CÍA. Ltda.* (Tesis de titulación). Universidad Técnica de Ambato, Ecuador.
- Savar Corporación Logística, <http://www.savar.com.pe/websavar/>
- Scenna, N. (1999), Moldeado, Simulación Optimización de Procesos Químicos, ISBN: 950-42-0022-2,
- Summers, D. (2006), Administración de la calidad. México: PEARSON EDUCACIÓN.